

Criado por:	Assunto	Versão	Data	Cod
Bruno Ricardo Pin	SuperBotChat – Termos de Uso e Backup	1	21/03/2022	MI031

Uso do WhatsApp Corporativo

Foi realizado a implantação da ferramenta SuperBotChat para uso comercial entre fornecedores e clientes. Tem como objetivo o fim do uso de WhatsApp particular para tratativas comerciais e atendimento da norma LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados) nº 13.709.

Esse documento tem como objetivo descrever a criação de usuário, grupos e chatbot.

Criando setores


Ao acessar o link <http://app.superbotchat.com/login> deverá ir ao menu lateral esquerda

Administrativos → Empresas

Na aba Configurações seguir as seguintes diretrizes:

Geral

Logomarca



ENVIAR IMAGEM

Nome

Sulplast Fibra Vidro Termoplástico Ltda.

Fuso Horário

(UTC-03:00) Sao_Paulo

☐ Exibir ícone de Relógio em mensagens automáticas

Chat

☐ Aparecer apelido

☐ Exibir etiquetas na listagem

Setor atendimento padrão

Compras

Mensagem de transferência

Mensagem transferência padrão

Mensagem de encerramento

Mensagem finalização padrão

Mensagem para ligação recebida

Mensagem para ligação recebida

Nomes a serem exibidos nos contatos

Nome principal

Nome whatsapp

Nome secundário

Número

Pesquisa de satisfação

Marque a caixa e salve para aparecer a aba para gerenciar as Pesquisa de Satisfação.

☐ Usar Pesquisa de Satisfação

Card Menu Pesquisa
Pesquisa de satisfação

Tempo de Fechamento sem resposta
00:15

Card Tempo Fechamento Sem Resposta
Regra para finalização

Mensagem ao errar pesquisa
*Ops! Não encontrei a opção escolhida, por favor tente novamente

VARIÁVEIS

Quantidade Erradas Fechamento
3

Card Quantidade Erradas Fechamento
Regra para finalização

Chatbot

☒ Usar Chatbot



Chatbot padrão
ChatbotDefault

Na aba **Canais** está configurado a linha oficial do WhatsApp empresarial.

Na aba **Setores**: Deverá cadastrar o setor que os usuários irá pertencer.

Criando Grupo de permissões

Ao acessar o link <http://app.superbotchat.com/login> deverá ir ao menu lateral esquerda Administrativos → Grupo de permissão.

Clique no símbolo de mais  e informe o nome do grupo e clique em Salvar. Após clique em **editar** no grupo criado , será exibido 3 abas; na aba **Geral** pode alterar o nome do grupo, na aba **Permissões do menu** deverá informar quais permissões o grupo poderá ter em relação ao menu e **Definições são específicos** de atendimento.

Permissões do menu: Setores padrões terá acesso as opções: Atendimentos; Em andamento; Fora de hora; histórico. Ajuda; Base de conhecimento; FAQ; ChangeLog; Documentação da API
Setor Financeiro e Compras: terá acesso as opções: Atendimentos; Em andamento; Fora de hora; histórico. Ajuda; Base de conhecimento; FAQ; ChangeLog; Documentação da API.
Financeiro; Meu plano.

TI Usuário: Atendimentos; Em andamento; Fora de hora; histórico. Ajuda; Base de conhecimento; FAQ; ChangeLog; Documentação da API

TI Analista: Terá acesso a quase todos os menus com excessão de: Indicadores; Monitoramento; Dashboard. Financeiro; Meu plano.

DPO: Terá acesso a todas as opções da ferramenta.

Criando usuários

Ao acessar o link <http://app.superbotchat.com/login> deverá ir ao menu lateral esquerda Administrativos → Usuários

Clique no símbolo de mais  e informe os seguintes dados:

Nome + Sobrenome:

E-mail:

Grupo permissão:

Senha e Confirme a senha.

Clique em Salvar.

BACKUP

O backup é de responsabilidade da empresa SuperBotChat, a auditoria é realizada através do DPO da Sulplast.

Além de “clusterização”, trabalhamos com réplicas assíncronas, para poder sempre garantir a disponibilidade do nosso serviço.

Os backups são feitos sempre 1 vez ao dia, no horário de menor utilização e atividade do sistema.

O período de guarda das mensagens é de 05 (cinco) anos, e de mídias como vídeos, imagens e outros arquivos diversos que possam ser trocados dentro da ferramenta é de 06 (seis) meses.

ESCOPO DO PROJETO

Plataforma de atendimento por Whatsapp, com implantação e treinamento 100% on-line.

DIFERENCIAIS TÉCNICOS

Disponibilidade (SLA) de 99,0%;

Segurança e monitoramento em real time dos nossos sistemas e canais de atendimento;

Profissionais altamente capacitados e dedicados com expertise na área;

Sistema desenvolvido em C#, React.JS e React Native, que estão entre as melhores tecnologias atuais possíveis;

INFRAESTRUTURA

Dispomos de ambiente Cloud de alguns parceiros como Google Cloud e Azure.

Também contamos com outros ambientes Clouds para servidores de arquivos (Spaces) como Digital Ocean, OVH e Hetzner.

Entretanto isso não é de forma alguma uma restrição. Se por qualquer razão se fizer necessário o uso de outro serviço, seja cloud ou data center, podemos realizar a adequação após análise de viabilidade e nova proposta comercial.

DISPONIBILIDADE

Nossos servidores estão disponibilizados em 4 datacenters diferentes, com diversas zonas de disponibilidade, sendo monitoradas 24 horas por dia e 7 dias por semana, com garantia de disponibilidade (SLA) de 99,0%

FIREWALL

Todos os nossos servidores possuem uma camada de firewall e acesso controlado, garantindo assim segurança e integridade dos sistemas.

Temos ainda um monitoramento contra-ataques de “Negação de Serviço Distribuído” (DDoS), que oferece detecção permanente e mitigação automática em linha, assim reduzindo o tempo de inatividade e a latência das aplicações.

LOAD BALANCER

Temos como prática utilizar múltiplos balanceadores de cargas para garantir a disponibilidade de todos os nossos sistemas. Todos esses balanceadores possuem proteção contra-ataques e escalabilidade.

BASE DE DADOS

Todas as nossas bases são distribuídas em zonas de disponibilidade e escalabilidade, para assim poder sempre garantir o acesso e a integridade das informações requisitadas. Todos os acessos são extremamente restritos, realizado apenas por profissionais altamente.